

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Samsung Service Center Yogyakarta 1 “ yang telah dilakukan mendapatkan hasil

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Samsung Service Center Yogyakarta 1 yang di tunjukan dengan hasil uji F dimana $P < 0,05$.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen di Samsung Service Center Yogyakarta 1 yang di tunjukan dengan hasil uji t dimana nilai $P < 0,05$.
3. Tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas yang terdiri dari dari *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara parsial di Samsung Service Center Yogyakarta 1 yang di tunjukan dengan hasil uji t dimana nilai $P > 0,05$.

6.2 Saran

Berdasar dari hasil penelitian di atas secara keseluruhan operasional pelayanan yang ada di Samsung Service Center Yogyakarta 1 sudah baik tetapi ada beberapa saran yang dapat di tambahkan dalam hal pelayanan yang mungkin dapat meningkatkan pelayanan di Samsung Service diantaranya

1. *Tangible* ,dalam hal bukti fisik ini kualitas kebersihan dan kenyamanan toilet harus di tingkatkan karena sirkulasi udara di kamar mandi kurang lancar yang mnyebabkan pengap.
2. *Reliability*, dari segi kehandalan ketelitian karyawan harus di tingkatkan terutama yang menyangkut akan kondisi unit perbaikan yang di perbaiki dimana masih di temukan beberapa keluhan akan ketelitian ini.
3. *Responsiveness*, daya tanggap menjadi hal yang paling berpengaruh pada penelitian ini, kesungguhan dan respon yang tepat serta cepat akan membuat konsmen puas, hal yang perlu di tingkatkan yaitu kemampuan dalam hal berkomunikasi dengan konsuemen.
4. *Assurance*, dalam hal jaminan pada saat perbaikan yang perlu di tingkatkan dalam penelitian ini adalah keamanan data yang terdapat pada unit konsumen harus di tingkatkan karena kadang masih di temui ada beberapa data konsumen yang hilang setelah perbaikan.
5. *Emphaty*, sikap merasakan apa yang orang rasakan atau empati pada setiap karyawan Samsung Service Center harus di tingkatkan terutama yang di tunjukan pada cara bicara dan sikap ketika berhadapan dengan konsumen.